

# MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO

ASQCERT – Avaliações e Certificações Ltda.

---

CNPJ: 22.611.858/0001-25

Revisão: 09\_31/08/22.

## SUMÁRIO

ASQCERT – AVALIAÇÕES E CERTIFICAÇÕES LTDA. ....	0
<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. DEFINIÇÕES E RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>5</b>
3.1.1 <i>POLÍTICA DA QUALIDADE</i> .....	6
3.1.2 <i>POLÍTICA DA IMPARCIALIDADE</i> .....	6
3.1.3 <i>OBJETIVOS</i> .....	6
<b>4. PRINCÍPIOS.....</b>	<b>7</b>
<b>5. REQUISITOS GERAIS DO SISTEMA DE GESTÃO .....</b>	<b>10</b>
5.1.1 <i>RESPONSABILIDADE LEGAL</i> .....	10
5.1.2 <i>CONTRATO DE CERTIFICAÇÃO</i> .....	11
5.1.3 <i>RESPONSABILIDADE PELAS DECISÕES DE CERTIFICAÇÃO</i> .....	11
<b>6. REQUISITOS DE ESTRUTURA.....</b>	<b>12</b>
<b>7. REQUISITOS DE RECURSOS .....</b>	<b>12</b>
<b>8. REQUISITOS SOBRE INFORMAÇÕES.....</b>	<b>14</b>
8.5.1 <i>INFORMAÇÕES SOBRE A ATIVIDADE E OS REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO</i> .....	15
8.5.2 <i>NOTIFICAÇÃO DE ALTERAÇÕES PELO ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO</i> .....	16
8.5.3 <i>NOTIFICAÇÃO DE ALTERAÇÕES PELO CLIENTE CERTIFICADO</i> .....	16
<b>9. REQUISITOS DOS PROCESSOS.....</b>	<b>16</b>
9.1.1 <i>SOLICITAÇÃO</i> .....	16
9.1.2 <i>ANÁLISE CRÍTICA DA SOLICITAÇÃO</i> .....	16
9.1.3 <i>PROGRAMA DE AUDITORIA</i> .....	17
9.1.4 <i>DETERMINAÇÃO DO TEMPO DE AUDITORIA</i> .....	17
9.1.5 <i>AMOSTRAGEM DE MULTI-SITE</i> .....	18

9.1.6	MÚLTIPLAS NORMAS DE SISTEMAS DE GESTÃO .....	18
9.2.1	DETERMINAÇÃO DOS OBJETIVOS, ESCOPO E CRITÉRIOS DE AUDITORIA .....	18
9.2.2	SELEÇÃO DA EQUIPE AUDITORA E DESIGNAÇÃO DE TAREFAS .....	18
9.2.3	PLANO DE AUDITORIA.....	19
9.3.1	AUDITORIA INICIAL DE CERTIFICAÇÃO .....	19
9.6.1	GENERALIDADES .....	20
9.6.2	ATIVIDADES DE SUPERVISÃO .....	21
9.6.3	RECERTIFICAÇÃO .....	21
9.6.4	AUDITORIAS ESPECIAIS .....	22
9.6.4.1	Expansão de Escopo .....	22
9.6.4.2	Auditorias Avisadas com Pouca Antecedência .....	22
9.6.5	SUSPENSÃO, CANCELAMENTO OU REDUÇÃO DO ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO .....	22
<b>10.</b>	<b>REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTÃO PARA ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO .....</b>	<b>24</b>
10.1.1	GENERALIDADES.....	24
10.1.2	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO.....	25
10.1.3	CONTROLE DE DOCUMENTOS .....	25
10.1.4	CONTROLE DE REGISTROS .....	26
10.1.5	ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO.....	26
10.1.5.1	Generalidades.....	26
10.1.5.2	Entradas para a Análise Crítica .....	26
10.1.5.3	Saídas da Análise Crítica .....	27
10.1.6	AUDITORIAS INTERNAS.....	27
10.1.7	AÇÕES CORRETIVAS.....	27
<b>11.</b>	<b>PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO .....</b>	<b>27</b>
	<b>QUADRO DE REVISÕES .....</b>	<b>29</b>

## 1. OBJETIVO

---

O objetivo deste Manual e dos demais procedimentos relacionados é estabelecer um sistema de gestão para o ASQCERT, a fim de apresentar sua capacidade de fornecer serviços que atendam aos requisitos que esteja em conformidade com a norma **ABNT NBR ISO/IEC 17021-1-2016**. Sendo divulgado entre os profissionais, conforme suas responsabilidades.

Ficam definidos à estrutura organizacional, os recursos humanos, as informações internas e externas, o processo de certificação, o sistema de gestão e os escopos acreditados nos quais o ASQCERT atua.

E, por estar em pleno acordo, a Direção, assume o compromisso de implementá-lo e mantê-lo em todas as áreas.

## 2. DEFINIÇÕES E RESPONSABILIDADES

---

- **Auditor:** Pessoa que realiza auditoria de toda a organização, de fornecedores ou para entidades certificadoras, como membro de uma equipe auditora, mas que ainda não tem experiência suficiente para liderar a equipe auditora.
- **Auditor Líder:** Pessoa competente e com experiência para liderar equipe auditora e gerir auditoria da organização, em fornecedores ou para entidades certificadoras.
- **Comissão de Certificação:** Órgão que avalia o processo de certificação e emite uma recomendação para o Gerente Técnico quanto à adequação de emitir um certificado.
- **Comitê de Imparcialidade:** Órgão consultivo constituído por membros com afinidades com as partes interessadas na certificação promovida pelo ASQCERT, no qual também participa o Presidente do ASQCERT sem direito a voto, e que atua para avaliar o desempenho do ASQCERT quanto a imparcialidade, emitindo anualmente a Declaração de Imparcialidade.
- **Candidato a Certificação:** Organização que se candidatou a uma certificação em um escopo e critério específico e que ainda não teve o processo concluído quanto a decisão final sobre a certificação.

- **Gerente Administrativo:** Responsável pela gestão administrativa e financeira do ASQCERT, envolvendo o controle do pessoal, as compras e outras, não tendo uma função direta nas atividades de certificação.
- **Gerente da Qualidade:** Responsável por gerir a implementação e manutenção do sistema de gestão, sendo responsável por avaliar a sua eficácia e implementar melhorias. Possui acesso ao mais alto nível gerencial, onde são tomadas as decisões políticas e definidos os recursos, para assegurar que o sistema de gestão mantenha a conformidade com as normas ISO 17021 e ISSO 17065, conforme aplicável.
- **Gerente Técnico:** Responsável por gerir os processos de certificação, decidir sobre a certificação e registrar os auditores e especialistas, bem como por designar os grupos auditores.
- **Organização Certificada:** Organização que cumpriu todos os requisitos do processo de certificação no qual está certificado e que mantém o cumprimento desses requisitos por todo o período de validade do certificado, inclusive quando das verificações para a Manutenção do certificado.
- **Pessoal de Certificação:** Pessoas pertencentes o ASQCERT responsáveis por executar as atividades dos processos de certificação, apoiando o Gerente Técnico na análise crítica das solicitações de certificação e todas as outras etapas do processo de certificação.
- **Presidente do Comitê de Imparcialidade:** Pessoa responsável pela gestão do Comitê de Imparcialidade, eleita pelos membros do Comitê para um mandato de um ano renovável por votação com maioria simples nas reuniões anuais regulares do Comitê.
- **Presidente do ASQCERT:** Responsável por estabelecer a estrutura, indicar as pessoas e prover recursos compatíveis para a adequada operação do ASQCERT. O Presidente do ASQCERT é responsável por controlar e decidir, em última instância, as Apelações e por liderar as Análises Críticas pela Direção.
- **Representante da Direção:** Pessoa designada pelo Presidente do ASQCERT para assegurar que os processos e procedimentos do sistema de gestão estão estabelecidos, implementados e mantidos e para relatar à Direção o desempenho do sistema de gestão e qualquer necessidade de melhoria.

### 3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

As responsabilidades relativas as funções e atividades específicas do ASQCERT estão definidas nesse Manual e seguem as designações e responsabilidades gerais quanto a políticas e procedimentos, finanças, recursos, desenvolvimento e manutenção das atividades de Certificação.

As instalações do ASQCERT são adequadas para atender de forma consistente e com qualidade a tudo o que é requerido para as atividades de Certificação.

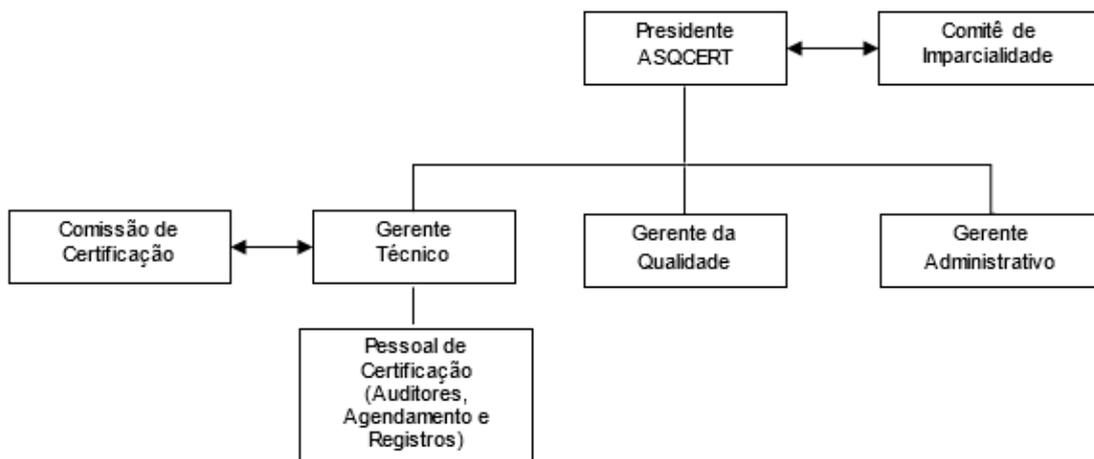
O ASQCERT indica o Gerente da Qualidade como Representante da Direção para que, independente de outras responsabilidades, seja responsável por assegurar que:

Os processos e procedimentos necessários ao sistema de gestão para certificação estejam estabelecidos, implementados e mantidos; e

Seja relatado para a Direção o desempenho do sistema de gestão para certificação bem como as melhorias necessárias.

Os requisitos de Competência do Pessoal de Certificação estão definidos e são controlados, mantendo-se registros. Avaliação contínua de desempenho, planos de treinamento estão estabelecidos visando manter a competência das pessoas envolvidas no processo de certificação.

**Figura 1 - Organograma ASQCERT.**



## **3.1 POLÍTICAS DA QUALIDADE, DA IMPARCIALIDADE E OBJETIVOS**

O ASQCERT compromete-se a implantar, divulgar e fazer cumprir as seguintes Política da Qualidade e Política da Imparcialidade.

### **3.1.1 POLÍTICA DA QUALIDADE**

O ASQCERT é uma organização que atua exclusivamente como entidade certificadora de terceira parte, promovendo a ética, a independência e a imparcialidade. Buscando a melhoria contínua do sistema de gestão, de modo a cumprir com os requisitos e atende as expectativas dos clientes, sócios, colaboradores, entidades acreditadoras e demais partes interessadas.

### **3.1.2 POLÍTICA DA IMPARCIALIDADE**

A imparcialidade é um dos valores centrais do ASQCERT, estando implantada em todos os processos e atividades pertinentes.

É dado todo o apoio para que o Comitê de Imparcialidade possa atuar com total liberdade e contando com membros que representam as diversas partes interessadas, de forma a emitir uma Declaração de Imparcialidade fundamentada na realidade operacional do ASQCERT.

A ações para preservar a confidencialidade e para evitar o conflito de interesses complementam as ações que visam manter a imparcialidade.

### **3.1.3 OBJETIVOS**

- Prestar serviços de certificação com ética, independência e imparcialidade, garantindo um índice de satisfação dos clientes acima de 95%.
- Garantir a melhoria contínua de seus processos através da manutenção de pessoal competente e qualificado atendendo a todos os requisitos estabelecido pelo sistema de avaliação de desempenho de recursos humanos.

- Atender a todos os requisitos estabelecidos por leis, normas, contratos garantindo assim a parceria com todas as partes interessadas.
- Garantir apoio aos comitês internos no sentido de garantir o pleno atendimento aos requisitos estabelecidos pelo SGQ.
- Prover recursos adequados ao pleno atendimento aos requisitos do SGQ.

## 4. PRINCÍPIOS

---

Os princípios aqui descritos são aplicados para orientação e tomadas de decisões que podem ser necessárias em situações imprevistas.

### 4.1 GENERALIDADES

O objetivo geral da certificação é proporcionar confiança a todas as partes que um sistema de gestão atende a requisitos específicos. O valor da certificação é o grau de confiança pública estabelecida por meio de uma avaliação competente e imparcial, realizada por uma terceira parte.

As partes com interesse na certificação incluem, entre outras:

- Clientes dos organismos de certificação;
- Clientes das organizações cujos sistemas de gestão estão certificados;
- Autoridades governamentais;
- Organizações não governamentais;
- Consumidores e outros membros do público.

Os princípios da certificação para inspirar confiança incluem:

- Imparcialidade;
- Competência;
- Responsabilidade;
- Transparência;
- Confidencialidade;
- Capacidade de resposta a reclamações;
- Abordagem baseada em risco.

## **4.2 IMPARCIALIDADE**

A Imparcialidade em todas as atividades e decisões do ASQCERT é assegurada pelo compromisso da direção e pelas ações e proteções tomadas visando eliminar os riscos que possam resultar em perder a imparcialidade, inclusive pelo estabelecimento de um Comitê de Imparcialidade, com funções definidas e atuando de forma independente da administração do ASQCERT.

O ASQCERT compromete-se e garante que todas as atividades cumprem com os preceitos da imparcialidade e indica a importância dela na condução de todas as atividades e decisões relativas a certificação de sistemas de gestão, garantindo que os riscos de conflitos de interesse são eliminados de forma a assegurar a objetividade das atividades e decisões pertinentes.

A certificação é acessível a todas as organizações que cumprem os requisitos dos procedimentos de certificação, não havendo qualquer impedimento de caráter discriminatório. Os procedimentos de certificação são transparentes e acessíveis às partes interessadas, não havendo impedimentos de caráter comercial, financeiro ou de outra natureza que possam afetar a imparcialidade.

O ASQCERT não tem entidades associadas e não realiza outra atividade que não se relacione à atividade de terceira parte exceto treinamentos abertos. Todo o processo administrativo é gerido por pessoal profissional e isento de interesses que possam ameaçar a imparcialidade.

A participação ampla das partes interessadas, inclusive as do setor público, é garantida pela configuração aberta na qual opera o Comitês de Imparcialidade, fórum central para a avaliação sistemática das questões de imparcialidade, inclusive para investigações relativas as apelações.

O ASQCERT não fornece treinamento fechados, não promove consultorias e não realiza auditorias internas, da mesma forma que não fornece conselhos, estudos, pareceres, instruções ou soluções específicas visando ou proporcionando cumprimento de requisitos de sistemas de gestão.

Ao conduzir o processo de certificação, o ASQCERT indica claramente os desvios detectados que possam impedir a certificação de uma organização, mas não oferece aconselhamento ou prescreve a ação a ser tomada como parte de uma avaliação, mantendo-se imparcial e seguindo o estabelecido nos procedimentos de certificação.

Situações em que possam existir conflitos de interesse que ameçam a imparcialidade, são analisadas permanentemente e abordadas na Análise Crítica pela Direção. A eliminação de ameaças a imparcialidade é promovida pela implementação das ações corretivas necessárias, mantendo-se registro e fazendo o acompanhamento em todas as Análises Críticas pela Direção.

O pessoal que atua em qualquer fase do processo de certificação, inclusive os Auditores e todo o pessoal interno, declara formalmente que não tem conflito de interesse com as atividades de certificação e com as empresas específicas que estão buscando a certificação.

O Comitê de Imparcialidade pode, a qualquer momento, mantidas as obrigações de confidencialidade requeridas nas atividades de certificação, solicitar que o Presidente do ASQCERT forneça toda a informação necessária, incluindo as razões para todas as decisões dele e do Gerente Técnico e as ações e seleção de pessoal responsável por determinadas atividades relativas a certificação, de forma que o organismo de certificação assegure certificações adequadas e imparciais.

### **4.3 CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA**

Todo o pessoal que atua em atividades do ASQCERT mantém como confidencial toda a informação obtida ou gerada durante as atividades de certificação. O pessoal do ASQCERT assina documento comprometendo cumprir essa política de confidencialidade e as regras específicas implantadas pelo ASQCERT, inclusive os requisitos de imparcialidade e conflito de interesse.

O teor das informações disponibilizadas para o público está claramente estabelecido em item específico desse documento. Informações obtidas durante o processo de certificação, seja diretamente da organização ou de outras fontes, são mantidas como confidencial e não são disponibilizadas para pessoas ou instituições não autorizadas, a não ser que haja autorização escrita da organização, salvo em casos em que existe requisito regulamentar ou estatutário. Nos casos em que a divulgação é feita, seguindo o estabelecido nos requisitos regulamentares ou estatutário, a organização envolvida deve ser notificada, desde que os requisitos regulamentares ou estatutários não proíbam.

O ASQCERT dá especial atenção para a segurança da informação obtida e gerada durante todo o processo de certificação. O ASQCERT controla as informações de forma segura, evitando que pessoas ou instituições não autorizadas tenham acesso a elas, dando especial atenção para os itens seguintes:

- O local onde estão, envolvendo o acesso, a transferência e a armazenagem de dados, inclusive com os Auditores e Especialistas.
- A natureza dos dados, se eletrônicos ou em papel.
- As pessoas que estão autorizadas exclusivamente a ter acesso a informação.

## 5. Requisitos Gerais do Sistema de Gestão

---

### 5.1 ASPECTOS LEGAIS E CONTRATUAIS

#### 5.1.1 RESPONSABILIDADE LEGAL

O organismo de certificação ASQCERT Avaliações e Certificações Ltda possui Registro na Junta Comercial do Estado com Inscrição CNPJ:22.611.858/0001-25. O ASQCERT é uma entidade com personalidade jurídica própria, e conforme seu contrato social, pode ser responsável legalmente por todas as suas atividades de certificação.

Os requisitos legais aplicáveis aos processos do ASQCERT são atendidos, e as responsabilidades tributárias e fiscais são cumpridas.

### 5.1.2 CONTRATO DE CERTIFICAÇÃO

O ASQCERT estabelece um contrato legal e vigente de fornecimento de atividades de certificação com cada cliente cobrindo todos os locais inclusos no escopo da certificação. Os contratos são firmados após análise crítica das solicitações e emissão de proposta comercial que devem ser aceitas pelo cliente. O contrato está documentado no 1º Tabelionato de Notas e Protestos da Comarca de Criciúma.

### 5.1.3 RESPONSABILIDADE PELAS DECISÕES DE CERTIFICAÇÃO

Cabe a Comissão de Certificação a responsabilidade e autoridade nas decisões em relação à certificação, incluindo concessão, recusa, manutenção da certificação, expansão ou redução do escopo de certificação, renovação, suspensão ou restauração após suspensão, ou cancelamento da certificação.

Os registros deste processo ficam mantidos nos processos de certificação de tal modo que as decisões de certificação não são realizadas pelos auditores daquele processo.

O ASQCERT mantém a autoridade e a responsabilidade por todo o processo de certificação, inclusive pela decisão, não delegando nenhuma atividade para subcontratados.

## 5.2 GESTÃO DA IMPARCIALIDADE

De acordo com o princípio da imparcialidade o ASQCERT oferece os serviços de certificações de forma imparcial proporcionando confiança ao cliente.

O pessoal do ASQCERT é conscientização da necessidade de imparcialidade em suas atividades e todos os controles são realizados para garantir este requisito.

### **5.3 RESPONSABILIDADE CIVIL E FINANÇAS**

O ASQCERT avalia os riscos resultantes de suas atividades de certificação e para cobrir as responsabilidades civis resultantes de suas operações em cada um de seus campos de atividade e nas áreas geográficas nas quais opera, mantém fundo de reserva de R\$ 50.000,00 para garantir esta responsabilidade.

## **6. REQUISITOS DE ESTRUTURA**

---

### **6.1 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E ALTA DIREÇÃO**

O ASQCERT possui uma estrutura organizacional documentada onde está definido os, deveres do pessoal, as responsabilidades e autoridades da direção, do pessoal de certificação e de outro pessoal envolvido na certificação incluindo comitês.

### **6.2 CONTROLE OPERACIONAL**

O ASQCERT possui um processo para o controle efetivo das atividades de certificação realizada pelo seu pessoal. O ASQCERT não possui filiais, parceiros, agentes ou franqueados.

## **7. REQUISITOS DE RECURSOS**

---

### **7.1 COMPETÊNCIA DO PESSOAL**

O ASQCERT possui processos que asseguram que o seu pessoal possua conhecimento e habilidades adequadas, pertinentes aos tipos de sistemas de gestão e áreas geográficas nas quais atua, Incluindo: Determinação de critérios de competência; Processos de avaliação e acesso a conhecimentos técnicos necessário para prestação dos serviços de certificação.

## **7.2 PESSOAL ENVOLVIDO NAS ATIVIDADES DE CERTIFICAÇÃO**

O ASQCERT possui pessoal competente e em número suficiente para gerenciar e dar suporte ao tipo e a variedade de programas de auditoria e outras tarefas de certificação realizadas.

Os deveres, responsabilidades e autoridades são informados para cada profissional em treinamentos e/ou em outro método de esclarecimento.

O ASQCERT desenvolve seu pessoal através de treinamentos. Os auditores são classificados quanto a sua competência na aplicação dos conhecimentos, habilidades e experiência.

O ASQCERT disponibiliza ao seu pessoal os documentos necessários para a realização dos seus serviços e quando são identificados através dos monitoramento e ou avaliação de desempenho do pessoal a necessidade de treinamentos específicos esses são providenciado.

## **7.3 USO DE AUDITORES E ESPECIALISTAS TÉCNICOS EXTERNOS**

O ASQCERT possui contrato formalmente documentado com os seus auditores e especialistas técnicos externos, no qual se comprometam a cumprir as políticas e implementar processos, estabelecidos pelo sistema de gestão.

## **7.4 REGISTROS DO PESSOAL**

O ASQCERT mantém registros atualizados do seu pessoal. Esses registros incluem o pessoal da direção e administrativo, além daqueles que realizam atividades de certificação.

## 7.5 TERCEIRIZAÇÃO

O ASQCERT não terceiriza suas atividades de certificação incluindo as decisões para concessão, recusa, manutenção da certificação, expansão ou redução do escopo de certificação, renovação, suspensão ou restauração, ou cancelamento da certificação.

# 8. REQUISITOS SOBRE INFORMAÇÕES

---

## 8.1 INFORMAÇÕES PÚBLICAS

O ASQCERT mantém procedimento disponível ao público através de seu website no endereço [www.asqcert.net](http://www.asqcert.net) informações sobre:

- Processos de auditoria;
- Processos para concessão, recusa, manutenção, renovação, suspensão, restauração ou cancelamento da certificação ou expansão ou redução de escopo da certificação;
- Tipos de sistemas de gestão e esquemas de certificação nos quais opera;
- Uso do nome do organismo de certificação e da marca de certificação ou logomarca;
- Processos para tratamento de pedidos de informação, reclamações e apelações;
- Política de imparcialidade;
- Áreas geográficas nas quais opera;
- Situação de uma específica certificação;
- Nome, documento normativo relacionado, escopo e localização geográfica (cidade e país) para um cliente certificado específico.

## 8.2 DOCUMENTOS DE CERTIFICAÇÃO

O ASQCERT fornece um certificado para o cliente com as informações do processo de certificação incluindo entre outras informações: A empresa certificada, o escopo da certificação, as marcas, a norma de referência e as datas de emissão encerramento do ciclo de certificação.

## **8.3 REFERÊNCIA À CERTIFICAÇÃO E AO USO DE MARCAS**

O ASQCERT possui regras para gerenciar o uso pelo cliente das marcas de certificação de sistema de gestão. Estas regras asseguram, entre outros aspectos, a rastreabilidade ao organismo de certificação. Essas regras disponibilizadas nas informações públicas, orientam o cliente para não usar as marcas em um produto nem na embalagem do produto nem de qualquer outra maneira que possa ser interpretada como denotando conformidade do produto bem como nos padrões dos selos das marcas.

## **8.4 CONFIDENCIALIDADE**

O ASQCERT garante a confidencialidade pela gestão de todas as informações obtidas ou geradas durante a realização de atividades de certificação em todos os níveis da sua estrutura, inclusive comitês.

As informações disponibilizadas ao público não são referentes ao processo de certificação e ou informações do cliente. As informações dos clientes são tratadas de forma confidencial, exceto quando obrigado por lei ou em avaliações do organismo acreditador, neste caso o cliente é informado.

## **8.5 TROCA DE INFORMAÇÕES ENTRE O ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO E SEUS CLIENTES**

### **8.5.1 INFORMAÇÕES SOBRE A ATIVIDADE E OS REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO**

O ASQCERT fornece a seus clientes informações relativas a ao processo de certificação, incluindo a solicitação, auditorias iniciais, auditorias de supervisão e processo para concessão, recusa, manutenção da certificação, expansão ou redução do escopo da certificação, renovação suspensão ou restauração, ou cancelamento da certificação, informações sobre processos para tratar reclamações e apelações e demais requisitos normativos, financeiros e comerciais para certificação.

## 8.5.2 NOTIFICAÇÃO DE ALTERAÇÕES PELO ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO

O ASQCERT informa devidamente a seus clientes certificados sobre quaisquer alterações em seus requisitos para certificação, desta forma, mediante qualquer alteração, é verificado se cada cliente certificado atende aos novos requisitos.

## 8.5.3 NOTIFICAÇÃO DE ALTERAÇÕES PELO CLIENTE CERTIFICADO

O ASQCERT mantém com seus clientes acordos legais e vigentes para assegurar que o cliente certificado informe ao organismo de certificação, sem demora, das questões que possam afetar a capacidade do sistema de gestão de continuar a atender aos requisitos da norma usada para certificação.

# 9. Requisitos dos Processos

---

## 9.1 ATIVIDADES DE PRÉ-CERTIFICAÇÃO

### 9.1.1 SOLICITAÇÃO

O ASQCERT determina em seu sistema de gestão, que um representante autorizado da organização solicitante forneça as informações necessárias para lhe permitir estabelecer um contrato adequado de certificação, incluindo, determinação de escopo, detalhes de identificação, processos, recursos, requisitos legais da organização, processos terceirizados, normas para certificação, empresa de consultoria entre outros relativo ao processo de certificação.

### 9.1.2 ANÁLISE CRÍTICA DA SOLICITAÇÃO

O ASQCERT ao analisar criticamente as solicitações, assegura que as informações sobre a organização solicitante e seu sistema de gestão sejam suficientes para desenvolver um programa

de auditoria e que qualquer diferença reconhecida de interpretação entre o organismo de certificação e a organização solicitante seja resolvida.

Durante as análises críticas é verificado a competência e capacidade para executar a atividade de certificação, o escopo solicitado para a certificação, as plantas de operações da organização solicitante, o tempo necessário para completar as auditorias e quaisquer outros pontos que influenciem o serviço de certificação sejam levados em consideração (idioma, condições de segurança, ameaças à imparcialidade etc).

### 9.1.3 PROGRAMA DE AUDITORIA

O ASQCERT fornece ao cliente, um programa de auditoria para o ciclo completo de certificação onde cobre todos os requisitos do sistema de gestão.

Este programa de auditoria prevê uma auditoria de certificação inicial onde inclui uma auditoria inicial em duas fases, auditorias de supervisão no primeiro e no segundo anos após a decisão de certificação, e uma auditoria de recertificação no terceiro ano, antes do vencimento da certificação.

O primeiro ciclo de certificação de três anos inicia-se com a decisão de certificação. Os ciclos subsequentes iniciam com a decisão de recertificação.

A determinação do programa de auditoria e de quaisquer ajustes subsequentes considera o porte do cliente, o escopo e a complexidade de seu sistema de gestão, produtos e processos, assim como o nível demonstrado de eficácia do sistema de gestão e os resultados de quaisquer auditorias anteriores.

### 9.1.4 DETERMINAÇÃO DO TEMPO DE AUDITORIA

O ASQCERT determinar o tempo de auditoria. Para cada cliente, é calculado o tempo necessário para planejar e realizar uma auditoria completa e eficaz do sistema de gestão. Ao determinar o tempo de auditoria, é considerado os seguintes aspectos.

- Os requisitos da norma de sistema de gestão pertinente;
- Complexidade do cliente e seu sistema de gestão;
- Contexto tecnológico e regulatório;

- Qualquer terceirização de quaisquer atividades incluídas no escopo do sistema de gestão;
- Os resultados de quaisquer auditorias anteriores;
- O tamanho e o número de locais, sua localização geográfica e considerações de *multi-site*;
- Os riscos associados aos produtos, processos ou atividades da organização;
- Se as auditorias são combinadas, conjuntas ou integradas.

### 9.1.5 AMOSTRAGEM DE MULTI-SITE

O ASQCERT mantém em seu sistema de gestão procedimentos para utilizar amostragem de *multi-site* para a auditoria do sistema de gestão de um cliente que cubra a mesma atividade em diversas localizações geográficas. Os programas de amostragem asseguram uma auditoria adequada do sistema de gestão.

### 9.1.6 MÚLTIPLAS NORMAS DE SISTEMAS DE GESTÃO

O ASQCERT garante em seu sistema de gestão, que quando a certificação de múltiplas normas de sistemas de gestão é fornecida, o planejamento para a auditoria assegura uma auditoria adequada no local, a fim de propiciar confiança na certificação.

## 9.2 PLANEJANDO AUDITORIAS

### 9.2.1 DETERMINAÇÃO DOS OBJETIVOS, ESCOPO E CRITÉRIOS DE AUDITORIA

O ASQCERT determina os objetivos de auditoria e discute com cliente, o escopo e os critérios de auditoria, incluindo quaisquer alterações.

### 9.2.2 SELEÇÃO DA EQUIPE AUDITORA E DESIGNAÇÃO DE TAREFAS

O ASQCERT possui em seu sistema de gestão, procedimentos para selecionar e designar a equipe auditora, inclusive o auditor-líder e especialistas técnicos, se necessário, levando em

consideração a competência necessária para alcançar os objetivos da auditoria e requisitos de imparcialidade.

### 9.2.3 PLANO DE AUDITORIA

O ASQCERT fornece ao cliente antes das auditorias de certificação da fase 2, supervisões e recertificações, um plano de auditoria que será utilizado como base para acordo em relação à realização e programação das atividades de auditoria. Este plano determina as datas, horários, locais, processo, auditados, auditores e requisito a serem auditados.

## 9.3 CERTIFICAÇÃO INICIAL

### 9.3.1 AUDITORIA INICIAL DE CERTIFICAÇÃO

A auditoria inicial de certificação de um sistema de gestão é realizada em duas fases: fase 1 e fase 2.

O planejamento deve assegurar que os objetivos da fase 1 possam ser atingidos e que o cliente esteja informado sobre quaisquer atividades *in loco* durante a fase 1 que tem como objetivo entre outros, avaliar as condições específicas da planta do cliente e discutir com o pessoal do cliente, a fim de determinar o grau de preparação para a fase 2;

O objetivo da fase 2 é avaliar a implementação e a eficácia do sistema de gestão do cliente, considerando a importância da avaliação dos seguintes tópicos:

- Informações e evidências sobre conformidade com todos os requisitos da norma aplicável de sistema de gestão ou outro documento normativo;
- Monitoramento, medições, comunicação e análise crítica do desempenho em relação aos principais objetivos e metas de desempenho (coerente com as expectativas na norma aplicável de sistema de gestão ou em outro documento normativo);
- A capacidade e o desempenho do sistema de gestão do cliente em relação ao atendimento dos requisitos estatutários, regulatórios e contratuais;
- Controle operacional dos processos do cliente;
- Auditoria interna e análise crítica pela direção;
- Responsabilidade da direção pelas políticas do cliente;

## **9.4 CONDUZINDO AUDITORIAS**

O ASQCERT possui procedimentos para realização de auditoria presenciais e remotas onde é previsto independentemente do tipo, uma reunião de abertura no início da auditoria e uma reunião de encerramento ao final da auditoria.

Ao final da auditoria o auditor líder elabora e entrega ao cliente, um relatório da auditoria contendo um registro preciso, conciso e claro da auditoria, para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada.

## **9.5 DECISÃO DE CERTIFICAÇÃO**

O ASQCERT assegura que pessoas ou comitês que tomam as decisões para concessão ou recusa da certificação, expansão ou redução de escopo da certificação, suspensão ou restauração da certificação, cancelamento ou renovação da certificação e transferências sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias.

## **9.6 MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO**

### **9.6.1 GENERALIDADES**

O ASQCERT deve manter a certificação com base na demonstração de que o cliente continua a satisfazer os requisitos da norma de sistema de gestão. Ele mantém a certificação de um cliente baseando-se em uma conclusão positiva pelo líder da equipe auditora e posterior análise crítica pelo pessoal responsável pela decisão.

### 9.6.2 ATIVIDADES DE SUPERVISÃO

As atividades de supervisão estão previstas, a fim de que áreas e funções representativas cobertas pelo escopo do sistema de gestão sejam monitoradas regularmente e levem em consideração as mudanças em seus clientes certificados e em seus sistemas de gestão. As auditorias de supervisão devem incluir:

- Auditorias internas e análise crítica pela direção;
- Uma análise crítica das ações tomadas para as não conformidades identificadas durante a auditoria anterior;
- Gestão das reclamações;
- Eficácia do sistema de gestão com respeito ao atingimento dos objetivos do cliente certificado e os resultados pretendidos do sistema de gestão;
- Progresso de atividades planejadas visando a melhoria contínua;
- Controle operacional contínuo,
- Análise crítica de quaisquer mudanças;
- Uso de marcas e/ou quaisquer outras referências à certificação.

### 9.6.3 RECERTIFICAÇÃO

O ASQCERT realiza as auditorias de recertificação com o de confirmar a conformidade e a eficácia contínuas do sistema de gestão como um todo, e a sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação. As auditorias de recertificação são planejada e realizada para avaliar a continuação do atendimento a todos os requisitos da norma pertinente de sistema de gestão ou outro documento normativo. Ela é planejada e conduzida em tempo hábil para permitir uma renovação oportuna antes da data de expiração do certificado.

## 9.6.4 AUDITORIAS ESPECIAIS

### 9.6.4.1 *Expansão de Escopo*

O ASQCERT realizar uma análise crítica de solicitações para extensão de escopo de uma certificação já concedida e determinar quaisquer atividades de auditoria necessárias para decidir se a extensão pode ou não ser concedida. Essa auditoria pode ser realizada em conjunto com uma auditoria de supervisão.

### 9.6.4.2 *Auditorias Avisadas com Pouca Antecedência*

O ASQCERT pode realizar auditorias avisadas com pouca antecedência ou sem aviso em clientes certificados para investigar reclamações ou em resposta a mudanças ou como acompanhamento em clientes suspensos. Em tais casos o ASQCERT:

- Avisa antecipadamente ao cliente certificado as condições nas quais essas auditorias serão realizadas;
- Toma um cuidado adicional ao designar a equipe auditora, devido à falta de oportunidade para o cliente recusar algum membro da equipe auditora.

## 9.6.5 SUSPENSÃO, CANCELAMENTO OU REDUÇÃO DO ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO

O ASQCERT possui uma política e procedimentos documentados para suspensão, cancelamento ou redução do escopo de certificação quando o sistema de gestão do cliente tiver falhado persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação, quando o cliente não permite que auditorias de supervisão ou de recertificação seja realizadas e quando o cliente solicita voluntariamente uma suspensão.

## **9.7 APELAÇÕES**

O ASQCERT possui um processo documentado para receber, avaliar e tomar decisões sobre apelações responsabilizando-se por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações.

Está assegurado que as pessoas envolvidas no processo de tratamento de apelações sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias e tomaram as decisões de certificação.

## **9.8 RECLAMAÇÕES**

O ASQCERT possui um processo documentado para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações, responsabilizando-se por todas as decisões em todos os níveis do processo de gestão de reclamações. Esse processo está sujeito aos requisitos de confidencialidade em relação ao reclamante e ao assunto da reclamação.

Ao receber uma reclamação, o ASQCERT confirma se a reclamação está relacionada às atividades de certificação pelas quais ele é responsável e, se estiver será tratada de forma adequada.

Quando as reclamações forem relativas a um cliente certificado, o exame da reclamação analisará a eficácia do sistema de gestão certificado e comunicará o cliente em um tempo adequado.

Quando possível, o ASQCERT confirma o recebimento da reclamação e fornecer ao reclamante relatórios de andamento e o resultado da reclamação.

## **9.9 REGISTRO DE CLIENTES**

O ASQCERT mantém em seu sistema de gestão, registros de auditoria e de outras atividades de certificação para todos os clientes, inclusive para todas as organizações que apresentaram solicitações, e para todas as organizações auditadas, certificadas ou com a certificação suspensa ou cancelada. Os registros de clientes certificados incluem os seguintes itens:

- Informações sobre a solicitação e os relatórios de auditoria inicial, de supervisão e recertificação;
- Contrato de certificação;
- Justificativa da metodologia usada para amostragem de *sites*, se aplicável;
- Justificativa para a determinação do tempo de auditor;
- Verificação de correções e ações corretivas;
- Registros de reclamações e apelações, e de quaisquer correções ou ações corretivas subsequentes;
- Deliberações e decisões de comitês, se aplicável;
- Documentação das decisões de certificação;
- Documentos de certificação, incluindo o escopo de certificação com relação ao produto, processo ou serviço, conforme aplicável;
- Registros relacionados necessários para estabelecer a credibilidade da certificação, como evidência da competência de auditores e especialistas técnicos;
- Programas de auditorias.

## 10. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTÃO PARA ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO

---

O ASQCERT estabelece, documenta, implementa e mantém um sistema de gestão capaz de apoiar e demonstrar o cumprimento coerente dos requisitos da ABNT NBR ISO/IEC 17021. Além de atender aos requisitos das Seções 5 a 9, o ASQCERT implementa um sistema de gestão de acordo com requisitos gerais de sistema de gestão relacionados a seguir no requisito 10.2.

### 10.1 REQUISITOS GERAIS DE SISTEMA DE GESTÃO

#### 10.1.1 GENERALIDADES

O ASQCERT estabelece, documenta, implementa e mantém um sistema de gestão capaz de apoiar e demonstrar o cumprimento coerente dos requisitos da ABNT NBR ISO/IEC 17021.

A Direção do ASQCERT estabelece e documenta políticas e objetivos para suas atividades. Além disso, a Direção fornece evidências de seu comprometimento com o desenvolvimento e implementação do sistema de gestão, de acordo com os requisitos desta parte da ABNT NBR ISO/IEC 17021. A Direção assegura que as políticas sejam entendidas, implementadas e mantidas em todos os níveis de sua estrutura organizacional.

A Direção designou responsabilidade e autoridade para:

- Assegurar que os processos e procedimentos necessários para o sistema de gestão estejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- Relatar à direção o desempenho do sistema de gestão e qualquer necessidade de melhoria.

### 10.1.2 MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO

Todos os requisitos aplicáveis da ABNT NBR ISO/IEC 17021 estão abordados pelo manual da qualidade e nos documentos associados. Estes documentos estão disponíveis a todo pessoal pertinente do ASQCERT.

### 10.1.3 CONTROLE DE DOCUMENTOS

Está previsto no sistema de gestão do ASQCERT, procedimentos o ASQ01 Controle de Documentos e Registros para controlar os documentos (internos e externos) que estejam relacionados ao atendimento da ABNT NBR ISO/IEC 17021. Os procedimentos definem os controles necessários para:

- Aprovar documentos quanto à sua adequação antes da emissão;
- Analisar criticamente e atualizar documentos, quando necessário e reprová-los;
- Assegurar que as alterações e a situação da revisão atual dos documentos sejam identificadas;
- Assegurar que as versões pertinentes de documentos aplicáveis estejam disponíveis nos locais de uso;
- Assegurar que os documentos permaneçam legíveis e prontamente identificáveis.

#### 10.1.4 CONTROLE DE REGISTROS

Está previsto no sistema de gestão do ASQCERT, procedimentos para definir os controles necessários para a identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte de seus registros relacionados com ao atendimento da ABNT NBR ISO/IEC 17021.

Foi estabelecido, procedimentos para reter registros por um período coerente com suas obrigações contratuais e legais. O acesso a esses registros deve ser coerente com os mecanismos de confidencialidade.

#### 10.1.5 ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO

##### 10.1.5.1 *Generalidades*

A Direção analisa criticamente seu sistema de gestão, a intervalos planejados, a fim de assegurar sua pertinência, adequação e eficácia contínuas, incluindo as políticas e objetivos declarados, relacionados ao atendimento da ABNT NBR ISO/IEC 17021. As análises críticas são realizadas uma vez por ano.

##### 10.1.5.2 *Entradas para a Análise Crítica*

As entradas para a análise crítica pela direção devem incluir informações relacionadas a:

- A. Resultados de auditorias internas e externas;
- B. Realimentação das informações de clientes e partes interessadas;
- C. Salvaguarda da imparcialidade;
- D. Situação das ações corretivas;
- E. Situação de ações para abordar riscos
- F. Ações de acompanhamento de análises críticas anteriores pela direção,
- G. Atendimento de objetivos;
- H. Mudanças que possam afetar o sistema de gestão;
- I. Apelações e reclamações.

### 10.1.5.3 Saídas da Análise Crítica

As saídas da análise crítica pela direção devem incluir decisões e ações relacionadas a:

- A. Melhoria da eficácia do sistema de gestão e seus processos;
- B. Melhoria dos serviços de certificação relativos ao atendimento desta parte da ABNT NBR ISO/IEC 17021;
- C. Necessidade de recursos;
- D. Revisões da política da organização e seus objetivos.

### 10.1.6 AUDITORIAS INTERNAS

Foi estabelecido o procedimento ASQ03 Auditoria Interna, para a realização das auditorias internas no sistema de gestão, a fim de verificar se ele atende aos requisitos da ABNT NBR ISO/IEC 17021 e se o sistema de gestão está implementado e é mantido com eficácia.

### 10.1.7 AÇÕES CORRETIVAS

Está estabelecido no sistema de gestão do ASQCERT o procedimentos ASQ02 Não Conformidades e Ações Corretivas, para identificação e gestão de não conformidades nas operações, bem como, ações para eliminar as causas das não conformidades, a fim de evitar reincidência. As ações corretivas são adequadas ao impacto dos problemas encontrados.

## 11. PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

---

O ASQCERT desenvolveu o processo para a certificação de sistemas de gestão onde é integralmente responsável, tem autoridade e não delega decisões, incluindo a emissão, manutenção, recertificação, aumento e redução do escopo, suspensão ou cancelamento do certificado. O ASQCERT não subcontrata etapas do processo de certificação.

As etapas do processo de certificação são estabelecidas para cada escopo de acreditação e são divulgadas amplamente entre as partes interessadas. As informações divulgadas indicam os escopos acreditados, os custos, métodos e mecanismos para a certificação de uma organização em determinado escopo.

O procedimento ASQ05 Certificação de SG - ISO9001 – 14001 - PBQPH foi elaborado para as atividades de certificação do sistema de gestão da qualidade ISO9001, PBQPH e Sistema de gestão ambiental ISO14001.

Todas as empresas interessadas podem ter acesso aos serviços de certificação do ASQCERT, que são operados e administrados de forma não discriminatória. O acesso aos serviços é livre e, portanto, não está condicionado a nenhum aspecto particular, bem como inexistem condições financeiras indevidas ou discriminatórias.

O ASQCERT tem pessoal competente para analisar criticamente as solicitações de certificação, avaliar a aplicação dos critérios de certificação e decidir quanto a certificação. O sistema de gestão está implementado e mantido de forma a tratar as apelações, não conformidades e reclamações resultantes em qualquer etapa do processo de certificação. .

Todas as etapas e atividades estão descritas neste Manual, de forma a garantir que as atividades sejam executadas de maneira uniforme e imparcial. Todo auditor tem acesso a documentação e registros referentes as organizações que avalia, além de receber treinamento adequado.

As atividades de certificação do ASQCERT sob acreditação, estão limitadas as áreas de competência descritas em seus certificados de acreditação emitidos pelos organismos acreditadores e registradores.

## QUADRO DE REVISÕES

---

<b>Rev</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição</b>	<b>Responsável</b>
00	30/11/15	Inicial	Marcos Cadorin
01	25/01/17	Revisão geral, inclusão dos procedimentos	Marcos Cadorin
02	30/04/17	Revisão item 7.6 inclusão reclamações, exclusão apelação e disputa Revisão PS05 Rev 02 inclusão item 3.2 e 3.4 qualificação de auditores interno.	Marcos Cadorin
03	26/07/17	Troca da logomarca	Marcos Cadorin
04	17/01/18	Inclusão do PS03 nos itens 2 e 7.	Marcos Cadorin
05	08/04/19	Inclusão PS012 Transferência de Certificação	Marcos Cadorin
06	10/12/20	Inclusão PS011 Política de Gerenciamento de Clientes - Covid 19	Marcos Cadorin
07	17/02/21	Revisão geral	Marcos Cadorin
08	04/06/21	Atualização	Marcos Cadorin
09	31/08/22	Atualização	Marcos Cadorin